

**А.А. Васькова, Тюменский государственный университет;
И.А. Карнаухов, Тюменский индустриальный университет,
Тюменский государственный университет**

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ТРУД МОЛОДЕЖИ В СЕРВИСНОМ СЕКТОРЕ⁵

В статье анализируется роль эмоционального труда в формировании трудового потенциала молодежи, занятой в сервисной сфере. На основе концепции А.Р. Хокшильд и современных дискуссий рассматриваются различия между платформенной и неплатформенной занятостью, их влияние на профессиональную идентичность и социальную активность молодых работников.

Ключевые слова: эмоциональный труд, молодежь, сервисная сфера, платформенная занятость, неплатформенная занятость, трудовая идентичность, социальное самочувствие.

**A.A. Vaskova, University of Tyumen;
I.A. Kharnauhov, Industrial University of Tyumen,
University of Tyumen**

EMOTIONAL LABOR OF YOUTH IN THE SERVICE SECTOR

The article analyzes the role of emotional labor in the formation of the labor potential of youth employed in the service sector. Based on A.R. Hochschild's concept and contemporary discussions, the differences between platform and non-platform employment are examined, as well as their impact on the professional identity and social activity of young workers.

Keywords: emotional labor, youth, service sector, platform employment, non-platform employment, work identity, social well-being.

В условиях, когда сфера услуг становится доминирующим сектором занятости, особое значение приобретает эмоциональная составляющая труда – способность управлять своими чувствами в соответствии с профессиональными стандартами и ожиданиями клиентов. Данный феномен, получивший в социологии название «эмоциональный труд», был впервые систематически описан Арли Хокшильд в 1983 году [1; 2]. Для молодых работников, чья профессиональная идентичность находится в стадии формирования, эмоциональные требования сервисных профессий выступают важным фактором, определяющим не только карьерные траектории, но и общее социальное самочувствие, готовность к социальной активности. Особую актуальность проблема приобретает в свете дифференциации форм занятости. Наряду с традиционной (неплатформенной) занятостью, где взаимодействие с клиентом строится на долгосрочных трудовых отношениях, стремительно распространяются платформенные формы – работа через цифровые сервисы (курьеры, такси, фриланс-платформы), которые часто характеризуются нестабильностью, фрагментарностью рабочего времени и специфическими механизмами кон-

⁵Статья подготовлена при поддержке гранта РНФ № 25-28-00071 «Молодежь сервисной сферы экономики: профессиональная идентичность и социальное самочувствие». <https://rscf.ru/project/25-28-00071/>

троля [3; 4]. Молодежь оказывается наиболее вовлеченной в этот сегмент, что требует осмысления того, как эмоциональный труд реализуется в разных типах занятости и сказывается на трудовом потенциале и социальной активности молодых людей.

Данная статья выполнена в рамках проекта Российского научного фонда № 25-28-00071 «Молодежь сервисной сферы экономики: профессиональная идентичность и социальное самочувствие» (руководитель – кандидат социологических наук, профессор кафедры общей и экономической социологии Т.В. Гаврилюк, Тюменский государственный университет). Проект нацелен на многомерный анализ сервисного труда молодежи, включая изучение эмоциональных аспектов работы в таких секторах, как торговля, бытовое обслуживание, образование и здравоохранение. Одной из задач является сопоставление платформенной и неплатформенной занятости молодежи с точки зрения их влияния на профессиональную идентичность и социальное самочувствие. В данной статье берется в фокус теоретические основания этого сопоставления, а также эволюция концепции эмоционального труда и ее применимость к анализу молодежной занятости в сервисном секторе.

Понимание эмоционального труда как социального феномена опирается на традицию символического интеракционизма и драматургическую социологию Ирвинга Гофмана. В работе «Представление себя другим в повседневной жизни» (1959) Гофман показал, что любое социальное взаимодействие предполагает управление впечатлениями: человек использует «передний план» для демонстрации желаемого образа и «задний план» для подготовки к роли [5]. А.Р. Хокшилд, учившаяся у И. Гофмана, перенесла эту модель в контекст трудовых отношений, показав, что в сервисной экономике управление впечатлениями становится товаром, который работник продает работодателю [1; 2]. Центральным вкладом А.Р. Хокшилд стало различие поверхностного исполнения, когда работник имитирует требуемую эмоцию, не переживая ее, и глубокого исполнения, когда он сознательно вызывает в себе нужное чувство. Последнее требует больших психологических затрат и может приводить к отчуждению от собственных эмоций, эмоциональному диссонансу и профессиональному выгоранию [2, с. 48–52]. Для молодежи, находящейся на начальных этапах профессионализации, эти риски особенно значимы, поскольку формирование устойчивой профессиональной идентичности происходит в условиях высокой эмоциональной нагрузки.

Развивая концепцию эмоционального труда, датский исследователь Й. Бьерре (2025) предложил пересмотреть хокшилдовскую дихотомию «поверхностное / глубокое исполнение», используя понятие «внутренней сцены» – социально опосредованного пространства рефлексивного перформанса, где происходит управление чувствами [6]. Этот подход позволяет анализировать эмоциональный труд не как индивидуальный психологический процесс, а как социально структурированную практику, что особенно важно при изучении молодежи, чьи эмоциональные реакции во многом формируются под влиянием цифровых сред и корпоративных стандартов. Корейские исследователи Го–Ын Бэ и Минджэ Чой (2025) предложили рассматривать эмоциональный труд как механизм «аффективного управления» – системы, которая культурно кодирует, структурно встраивает и политически управляет аффектом работников [7]. В их анализе показано, как через гендерную морализацию, квантифицированные метрики и неонормативный контроль формируется «аффективная несправедливость», с которой молодые работники сталкиваются особенно остро из-за неустойчивости их позиций на рынке труда.

В российской социологии концепция эмоционального труда получила осмысление в работах О.А. Симоновой [8; 9], М.В. Сахаровой [10], Ю.В. Лобановой и С.П. Михайловой [11]. Исследователи подчеркивают амбивалентность эмоционального труда: он может быть как источником выгорания, так и ресурсом профессиональной самореализации при условии наличия автономии и признания [9, с. 106].

Для молодых работников сервисной сферы различия между платформенной и неплатформенной занятостью приобретают ключевое значение. В рамках неплатформенной занятости (традиционные трудовые договоры) эмоциональный труд обычно регулируется корпоративными стандартами, предусматривает систему обучения, наставничество и, в ряде случаев, коллективную поддержку. Молодой работник включен в организационную структуру, что может смягчать негативные последствия эмоциональных перегрузок и способствовать формированию профессиональной идентичности. Платформенная занятость (работа через цифровые сервисы: доставка, такси, фриланс, удаленное консультирование) характеризуется рядом особенностей, трансформирующих эмоциональный труд:

1. Разрыв социальных связей: работник взаимодействует с клиентом, но лишен поддержки коллег и непосредственного контакта с менеджментом;
2. Алгоритмический контроль: платформа регулирует не только рабочие процессы, но и эмоциональную манеру общения (стандартизированные приветствия, рейтинги);
3. Фрагментация трудовой биографии: отсутствие устойчивого коллектива и карьерных перспектив затрудняет формирование долговременной профессиональной идентичности;
4. Неопределенность статуса: молодые работники часто находятся в «серой» зоне между самозанятостью и наемным трудом, что влияет на их правовую защищенность и социальные гарантии.

В рамках проекта РНФ № 25-28-00071 разработана модель и инструментарий для эмпирического изучения молодежи сервисной сферы экономики, в том числе учитывая различия между платформенной и неплатформенной занятостью, влияющих на эмоциональный труд, профессиональную идентичность и социальное самочувствие молодых работников [12]. Авторский коллектив исходит из того, что данные формы занятости создают разные условия для реализации эмоционального труда, что может быть зафиксировано через систему индикаторов, включенных в анкетный опрос (N=1866, выборка охватывает занятых в торговле, бытовом обслуживании, образовании и здравоохранении). Для уточнения теоретической рамки важно обратиться к накопленным в международной социологии эмпирическим данным, сравнивающим эмоциональный труд в платформенной и неплатформенной занятости.

Платформенная занятость предъявляет особые требования к управлению эмоциями. Датские исследователи Л. Нильсен, Й. Крейер и М. Нильсен (2025) на материале интервью с работниками цифровых платформ (геймеры, блогеры, курьеры) показали, что платформы трансформируют эмоциональный труд в «перформанс, длящийся круглосуточно»: работник вынужден постоянно управлять своим эмоциональным присутствием в цифровом пространстве, причем алгоритмическое управление часто заменяет непосредственный человеческий контроль [13]. Еще более детально механизмы такого управления раскрыты в исследовании Х. Хэ и К. Агура (2025) на примере платформы игрового сопровождения E-Pal. Авторы выявили, что платформа сознательно отдает приоритет эмоциональной связи между «компаньоном» и клиентом, а не игровым навыкам. Это достигается через три механизма: «ожидание аутентич-

ности», «перформансные рейтинги» и «геймификацию». При этом алгоритмическая видимость работников оказывается расово и гендерно предвзятой: азиатские и латиноамериканские женщины получают более высокий рейтинг и чаще рекомендуются системой, что закрепляет стереотипные ожидания [14]. Количественные данные по платформенной занятости представили Я. Чжан с коллегами (2025), опросив 325 водителей такси в Китае. Они установили, что прозрачность алгоритма (понимание работником принципов его работы) положительно влияет на «глубокую игру» (искреннее переживание требуемой эмоции) и снижает необходимость в «поверхностной игре». Однако введение элементов геймификации (бонусы, уровни, соревнования) ослабляет этот положительный эффект, заставляя работников концентрироваться на внешних наградах в ущерб внутренней мотивации [15]. М. Хассан (2025) в этнографическом исследовании водителей такси в Дакке подчеркивает, что ключевым фактором, отличающим платформенную занятость от неплатформенной, является система рейтингов, которая превращает каждого клиента в «контролера». Принцип «клиент всегда прав» закрепляется алгоритмически, и работник не имеет возможности оспорить низкую оценку. Это порождает хронический стресс и ощущение незащищенности, которые отсутствуют при традиционных формах трудовых отношений [16].

Неплатформенная занятость, напротив, может создавать условия для смягчения требований эмоционального труда. Китайские исследователи М. Лян, К. Ли и С. Фэн (2022) на примере домашних работниц вводят понятие «естественного эмоционального труда». Они показывают, что в неформальной занятости (которая структурно близка к традиционным договорным отношениям) работницы могут превращать коммерческие отношения в «знакомые», основанные на взаимности и доверии. В этом случае эмоциональный труд перестает быть инструментом эксплуатации и становится «щитом», защищающим работницу от профессионального выгорания [17]. Ранее М. Дан (2010) также отмечала, что для домашних работниц в Китае «неформальная занятость» и «эмоциональный труд» составляют два взаимосвязанных измерения, определяющих их положение [18].

Понимание эмоционального труда важно не только для анализа трудовых отношений, но и для объяснения того, как молодежь становится (или не становится) субъектом социокультурных изменений. Работники сервисной сферы находятся на передовой взаимодействия с разными социальными группами, их эмоциональный опыт может выступать источником:

1. Профессиональной рефлексии – осознания несправедливости в оценке труда, что способствует формированию профсоюзных или сетевых солидарностей;
2. Культурных инноваций – молодые работники нередко переносят ценности «новой этики» (внимание к границам, антидискриминационные практики) в сервисное взаимодействие, становясь проводниками социокультурных изменений;
3. Публичной активности – накопленный опыт эмоциональных перегрузок, несправедливого контроля может мотивировать молодежь к участию в общественных движениях, связанных с защитой прав работников.

В то же время чрезмерная интенсивность эмоционального труда, особенно в платформенной занятости, может вести к истощению, снижению социальной активности и уходу в приватность. Таким образом, условия реализации эмоционального труда становятся фактором, определяющим не только трудовой потенциал молодежи, но и ее включенность в социальные преобразования.

Список литературы:

1. Hochschild A.R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983. 327 p.
2. Хокшильд А.Р. *Управляемое сердце: коммерциализация человеческих чувств* / пер. с англ. И. Кушнareвой. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. 432 с.
3. Кирчик О.И., Мартынова Е.А., Чернова З.В. Платформенная занятость в России: масштабы и особенности регулирования // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2021. № 4. С. 18–41.
4. Bucher E.L., Schou P.K., Waldkirch M. Pacifying the algorithm – Anticipatory compliance in the face of algorithmic management in the gig economy // *Organization*. 2021. Vol. 28, No. 1. P. 44–67.
5. Гофман И. *Представление себя другим в повседневной жизни* / пер. с англ. А.Д. Ковалева. М.: КАНОН-пресс-Ц, Кучково поле, 2000. 304 с.
6. Bjerre J. The Inner Stage: Resituating Hochschild’s Surface/Deep Binary from Action to Interaction // *Theory and Society*. 2025. Vol. 54, No. 6. P. 999–1019. DOI: 10.1007/s11186-025-09586-9.
7. Bae G.-E., Choi M. Reconceptualizing Emotional Labor as Affective Governance: Gendered Institutionalization and Structural Inequality // *Sociology Compass*. 2025. Vol. 19, No. 4. e70145. DOI: 10.1111/soc4.70145.
8. Симонова О.А. Эмоциональный труд в современном обществе: научные дискуссии и дальнейшая концептуализация идей А.Р. Хокшильда // *The Journal of Social Policy Studies*. 2013. Т. 11, № 3. С. 339–354.
9. Симонова О.А. «Светлые» и «темные» стороны эмоционального труда: концепция отчуждения в теории А.Р. Хокшильда и современные исследования // *Журнал социологии и социальной антропологии*. 2023. Т. 26, № 1. С. 88–117. DOI: 10.31119/jssa.2023.26.1.4.
10. Сахарова М.В. Социальное неравенство сквозь призму концепции эмоционального труда Арли Хокшильда // *Вестник МГПУ. Серия «Философские науки»*. 2025. № 3 (55). С. 35–45.
11. Лобанова Ю.В., Михайлова С.П. Эмоциональные ожидания радости и удовольствия в процессе выбора профессии: мифология и реальность // *Манускрипт*. 2024. Т. 17, № 4. С. 395–401. DOI: 10.30853/mns20240063.
12. Гаврилюк В.В., Бочаров В.Ю., Гаврилюк Т.В. Концепт «социального самочувствия» в исследовании молодежи, занятой в сервисной сфере экономики // *Семиотические исследования. Semiotic studies*. 2025. Т. 5, № 1. С. 115–129. DOI: 10.18287/2782-2966-2025-5-1-115-129.
13. Nielsen L.Y., Krøjer J., Nielsen M.L. The Entanglement of Digital Work Platforms and Emotional Labour // *Nordic Journal of Working Life Studies*. 2025. Vol. 15, No. 2. P. 1–19.
14. He T., Agur C. The Platformization of Emotion: Affective Labor on E-Pal // *New Media & Society*. 2025. Vol. 27, No. 1. P. 112–130.
15. Zhang Y., Li L., Ma X., Sun J., Yang Z. Invisible algorithms, visible outcomes: Roles of emotional labor and work gamification in gigs // *Computers in Human Behavior*. 2025. Vol. 169. P. 1–11.
16. Hasan M.T. Working Without a Boss in Dhaka? Affective Labor, Ratings, And Temporalities in Digital Platforms // *Social Science Review*. 2025. Vol. 41, No. 1. P. 195–214. DOI: 10.3329/ssr.v41i1.79133.

17. Liang M., Li K., Feng X. Capital's Spear and Labor's Shield: Natural Emotional Labor among Domestic Workers in China // Sociological Studies (Chinese Journal of Sociology). 2022. Vol. 37, No. 4. P. 85–104 (на китайском языке).

18. Ma D. Employment Characteristics of Domestic Workers in Beijing: Informal Employment and Emotional Labor // Science and Technology Information. 2010. No. 6.

**Т.М. Ибрагимов, Российский государственный
социальный университет**

МЕТОДЫ РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА МОЛОДЕЖИ В КОММЕРЧЕСКОМ СЕКТОРЕ

В статье рассматривается работа с кадровым потенциалом молодежи на примере данных, полученных от восьми коммерческих организаций. На основе конкретного социологического исследования сформулированы основные принципы и методики работы с молодежью в коммерческом секторе.

Ключевые слова: молодежь, молодой специалист, ответственный за работу с молодежью, коммерческий сектор, кадровый потенциал, hr-бренд.

T.M. Ibragimov, Russian State Social University

METHODS OF DEVELOPING THE HUMAN RESOURCE POTENTIAL OF YOUTH IN THE COMMERCIAL SECTOR

The article examines the work with the human resource potential of youth based on data obtained from eight commercial organizations. Based on a specific sociological study, the main principles and methodologies for working with youth in the commercial sector are formulated.

Keywords: youth, young specialist, responsible for working with youth, commercial sector, human resource potential, hr-brand.

Развитие кадрового потенциала молодежи является одним из приоритетных направлений молодежной политики в Российской Федерации. На данный момент существует множество государственных программ и мер поддержки. Например, Распоряжение Правительства Российской Федерации от 14 декабря 2021 г. №3581-р «Об утверждении Долгосрочной программы содействия занятости молодежи на период до 2030 года», Всероссийская программа по развитию молодежного предпринимательства (от «Росмолодежь.Бизнес»), программа «ГосСтарт», разработанная Федеральным агентством по делам молодежи (Росмолодежь) для повышения привлекательности работы в государственных и муниципальных организациях и т. д. Развитию кадрового потенциала уделяется много внимания: изучаются опыт работы с молодежью, ее субъектность и особенности проявления в разных сферах жизнедеятельности.

Однако примеры инициатив развития кадрового потенциала молодежи в коммерческом секторе изучены меньше, чем в государственном, и имеет более узкопрофильное направление. Например, частные коммерческие организации меньше заинтересованы в развитии молодежно-